



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería Industrial

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

**Propuesta de diseño de implementación del sistema de
gestión de calidad ISO 9001:2015 en una empresa
consultora de ingeniería**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Ingeniera Industrial

AUTOR

Deysi Julieta BUITRÓN CCENTE

ASESOR

Juan Manuel CEVALLOS AMPUERO

Lima, Perú

2017



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Buitrón, D. (2017). *Propuesta de diseño de implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en una empresa consultora de ingeniería*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

ACTA N°009-DAcad-FII-2017

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERA INDUSTRIAL

El Jurado designado por la Facultad de Ingeniería Industrial, reunido en acto público en el Auditorio de la Facultad de Ingeniería Industrial, el día **Jueves 15 de Junio de 2017**, a las 16:00 horas, dio inicio a la sustentación de la tesis;

"PROPUESTA DE DISEÑO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN UNA EMPRESA CONSULTORA DE INGENIERÍA"

Que presenta la Bachiller:

BITRÓN CCENTE, DEYSI JULIETA

Para optar el Título Profesional de Ingeniera Industrial en la Modalidad: **Ordinaria**.

Luego de la exposición, absueltas las preguntas del Jurado y siendo las 17:00 horas se procedió a la evaluación secreta, habiendo sido Aprobado por Unanimidad con la calificación promedio de Dieciocho (18), lo cual se comunicó públicamente.

Ciudad Universitaria, 15 de Junio del 2017

DR. TINOCO GÓMEZ OSCAR RAFAEL
Presidente

MG. CALSINA MIRAMIRA WILLY HUGO
Miembro

ING. MENDOZA ALTEZ, EDGARDO AURELIO
Miembro

DR. CEVALLOS AMPUERO JUAN MANUEL
Asesor

RESÚMEN

El estudio realizado se encuentra ubicado dentro de la línea de investigación de gestión empresarial donde se busca proponer la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad basada en la Norma Internacional ISO 9001:2015, la organización motivo de estudio es una Consultora de Ingeniería que puede conocer y comprobar los beneficios de poder contar con una herramienta que permita mejorar y facilitar la gestión de las diferentes áreas de la organización.

Para la propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad se utilizó como herramienta la Norma ISO 9001:2015, la cual se estudió e interpretó los 10 capítulos existentes, lo cual estableció la base del sistema.

Para una adecuada comprensión, el estudio ha sido dividido en cinco capítulos considerando la actividad económica de la organización motivo de estudio y el Sistema de Gestión de Calidad a Implementar, desarrollo de los fundamentos de la investigación, la teoría necesaria para la comprensión del Sistema de Gestión propuesto, el desarrollo del estudio propiamente dicho, así como se describirá un caso de aplicación del Sistema de Gestión de Calidad a un servicio que oferta la empresa, a su vez se presenta la evaluación económica de la propuesta de implementación, para terminar el estudio con las conclusiones y recomendaciones.

Como parte del desarrollo de la propuesta, se crearon los diferentes formatos, diagramas, asimismo se trabajó con el enfoque basado en procesos, así como el análisis de riesgos, requeridos por la Norma ISO 9001:2015.

Finalmente se determina que la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, es una herramienta de gestión adecuada para cualquier tipo de empresas, que permite obtener grandes beneficios como parte de la mejora de gestión interna, económico y de mercado. Resulta atractiva negociar a los mercados internacionales y nacionales con una organización que pueda estar certificada.